



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Lesli Henríquez López

ASESORES

Dra. Olenka Espinoza Rodríguez

Mg. José Paredes Alvarado

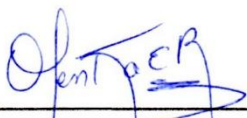
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del talento humano

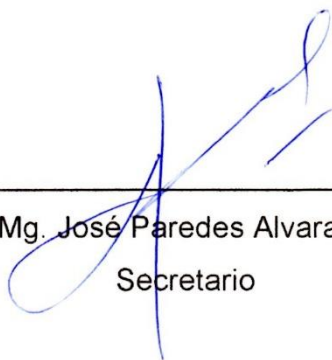
Trujillo - Perú

2017

Página del Jurado



Dra. Olenka Espinoza Rodríguez
Presidente



Mg. José Paredes Alvarado
Secretario



Mg. Segundo López Urquiza
Vocal

Dedicatoria

En primer lugar a Dios por su bendición en mi vida de permitirme lograr mis objetivos y por haberme dado salud y fuerza para lograr mis objetivos.

A mis padres por ser el sostén principal en todo lo que soy, en toda mi educación académica, como de la vida, por su incondicional apoyo en todo momento, por su motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, por sus consejos, Y sus valores inculcados sobre todo por su amor y comprensión.

A Lorenzo Mariños por tu paciencia y comprensión, los ánimos para que yo pudiera cumplir con mis objetivos. Por tu bondad, me inspiraste a ser mejor persona, gracias por estar siempre a mi lado y brindarme tu apoyo incondicional.

Agradecimiento

Este trabajo de tesis quiero agradecerle a Dios por bendecirme para poder hacer realidad este sueño anhelado.

A mi familia quienes por ellos ahora soy profesional especialmente a mis padres por su apoyo en los momentos difíciles, y por ayudarme con todos los recursos necesarios para estudiar. Ayudarme con mi formación como persona, los valores y principios, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis metas y objetivos.

A mi Centro de Estudios la Universidad Cesar Vallejo por la formación profesional que me brindo, especialmente a mis maestros por sus enseñanzas y apoyo brindado.

Declaratoria de Autenticidad

Yo Lesli Henriquez Lopez con DNI N° 70927360 a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Diciembre del 2017



Lesli Henriquez Lopez

DNI: 70927360

Presentación

Señores miembros del jurado:

El cumplimiento de Reglamentos de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El Estrés Laboral y el Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de licenciada en administración.

La Autora

Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación	vi
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCION.....	11
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos.....	13
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	15
1.4 Formulación del problema	20
1.5 Justificación del estudio	20
1.6 Hipótesis.....	21
1.7 Objetivos	21
II. MÉTODO	24
2.1 Diseño de la investigación.....	24
2.2 Variables	24
2.3 Operacionalización de variables	25
2.4 Población y muestra	26
2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	26
2.6 Métodos de análisis de datos	27
2.7 Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS.....	29
IV. DISCUCION.....	38
V. CONCLUSIONES.....	42
VI. RECOMENDACIONES	45
VII. REFERENCIAS.....	47
VIII. ANEXOS	

Resumen

El propósito de la presente investigación fue determinar la relación existente del engagement y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de la ciudad de Trujillo. Para efectuar la investigación, se trabajó con una población de 50 profesionales que laboran en el Banco de la Nación de Trujillo, así mismo la muestra estudiada fue la totalidad de la población. La investigación es correlacional y se utilizó la técnica de la encuesta y un cuestionario como instrumento para recolectar información, donde se analizó los resultados con un estadístico descriptivo y también se aplicó un estadístico inferencias como rho de spearman. Los resultados encontrados permitieron concluir que existe una correlación débil con un coeficiente de -0.226 con un valor de significancia de 0.115 entre el engagement y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. La correlación negativa se debe a que cuando el nivel de estrés es más alto, el nivel de engagement será más bajo o inversa. Dado que en los resultados la correlación de los indicadores de engagement y estrés laboral también tiene una correlación negativa, sus niveles de energía, concentración y la dificultad para desconcentrarse son muy altos en la población investigada.

Palabras Claves: Engagement, Estrés laboral, vigor, dedicación, absorción.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between engagement and work stress in the employees of the Banco de la Nación in the city of Trujillo. To carry out the research, we worked with a population of 50 professionals who work in the Banco de la Nación de Trujillo, and the sample studied was the entire population. For the collection of information, the survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument, where the results were analyzed with a descriptive statistic and a statistical inference such as spearman's rho was applied. The results obtained allowed us to conclude that there is a weak correlation with a coefficient of -0.226 with a significance value of 0.115 between the engagement and work stress in the employees of the Banco de la Nación de Trujillo. The negative correlation is due to the fact that when the stress level is higher, the engagement level will be lower or inverse.

Key words: Engagement, Work stress, vigor, dedication, absorption.

I. INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

Hoy en día para muchas organizaciones la gestión del talento humano es la pieza clave en el logro de los objetivos empresariales ya sea en el Perú o el extranjero, el recurso humano es capaz de generar valor y ventaja competitiva en una organización si existe un buen trato laboral, lo cual es causa de eficiencia y eficacia en el trabajo. Pero existen algunos factores en el entorno laboral que pueden impedir el cumplimiento de funciones de los colaboradores; entre ellos encontramos el estrés laboral, que es generada por excesiva carga en el trabajo lo cual dificulta el cumplimiento de los trabajadores día a día, se puede percibir que el estrés laboral no solo lo padecen colaboradores de grandes organizaciones prestadoras de servicio, si no también estudiantes, amas de casa, docentes, enfermeros, taxistas y cualquier persona independientemente del género y edad.

Existen muchos tipos de trabajo en el cual el recurso humano tiene que luchar contra el estrés laboral, unos con mayor dificultad que otros, los casos más frecuentes en los que el personal padecen de estrés laboral son organizaciones de servicio, en la ciudad de Trujillo se encuentra el banco de la nación, quien presta sus servicios en el sector público y privado en donde existe muchas quejas de ineficiencia del servicio, los clientes se sienten insatisfechos con el servicio que presta esta entidad; hay quejas de demora en la atención, las largas colas que se tiene que formar para poder ser atendidos, creando así una mala imagen en esta entidad, sin embargo nadie se pone en el lugar de los colaboradores de esta organización, ellos tienen que seguir un protocolo en el cual consta de una atención amable e independientemente de otros problemas que tengan.

Es preciso mencionar que no solo las largas colas esperando ser atendidas es el único trabajo que realizan los colaboradores de esta organización, el Banco de la Nación realiza otras funciones, trabaja con otras organizaciones como municipalidades, UGELES y diversas empresas del sector privado, dado a esto los colaboradores tienen que atender las gestiones de sus otros usuarios.

Actualmente de habla del trabajador engaged, El personal del Banco de la Nación trabaja en un horario corrido, hay personas que logran estar netamente comprometidos con su trabajo, mantienen una energía positiva y difícil mente son afectados por el ambiente externo al de su labor. Así que no suelen afectarse con las largas jornadas laborales y ni el mal carácter que muchas veces es contagiado por el mismo cliente o compañero de trabajo.

Pero no todos podemos ser una persona engaged, y mantener la energía para afrontar esta problemática, un buen desempeño laboral no siempre significa una satisfacción con el ambiente de trabajo para lo cual la mayor implicancia se ve en el factor económico. El Banco de la Nación presenta muchas causas que puede ocasionar estrés laboral, entre estas causas esta los factores económicos, el número de gente que se tiene que atender todos los días, también el engagement que tiene cada participante de esta organización, esta investigación quiere comprobar ¿qué tipo de relación hay e ell estrés laboral y el engagement de los participantes del Banco de la Nación de Trujillo?, ante esta interrogante primero tenemos que contestar otras interrogantes más específicas como ¿Cuál es el nivel de estrés laboral que presentan los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo?, también conocer ¿Cuál es el nivel de engagement de los colaboradores de dicha organización?

Y por último ¿Qué relación existe en el vigor y el estrés laboral en de los participantes del Banco de la Nación de la ciudad de Trujillo?, ¿Qué relación concurre entre dedicación y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de la ciudad de Trujillo?, ¿Qué correspondencia persiste entre la absorción y el estrés laboral de los sub ordinados del Banco de la Nación de la ciudad de Trujillo?, al gozar de una buena salud física y mental los trabajadores pueden generar ventaja competitiva en la empresa y la satisfacción para los clientes, así mismo mejorando la imagen institucional.

1.2 Trabajos previos

Flórez (2014) desarrolló sus tesis:

Estrés laboral en empresas de producción del centro occidental de Colombia, su población fue conformada por seis empresas de producción de la región centro occidente de Colombia, en donde utilizando como instrumento de medición un cuestionario llego a concluir que el estrés se desarrolla en profesionales y técnicos. Esto debe a que el operario se encuentra centrado en la rutina, a comparación de las personas con puestos a nivel gerencial en su trabajo la exigencia intelectual es mucho mayor. (p.122).

Oramas (2013) desarrolló su tesis:

Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria, se trabajó con un muestreo no probabilístico donde la elección fue por criterio de autoridad de cincuenta instituciones de instrucción primaria en cuatro provincias del país; de esta manera llega a concluir que el principal estrés laboral es el volumen de trabajo, así mismo los diferentes cambios que se realiza en el sistema de enseñanza, la presión por parte de un superior, el inadecuado salario con el que cuentan e insuficientes recursos para desarrollar el trabajo. Los docentes que representan a la población de estudio muestran alta nivel de estrés laboral, con un 88.2% basada en síntomas de estrés en su trabajo. (p.134).

Miravalles (2016) en su tesis:

El engagement en teletrabajadores y trabajadores de empresas se sistemas de la ciudad de Córdoba, desarrollo un estudio exploratorio con una muestra de diez trabajadores de empresas medianas y empresas grandes, utilizando como técnica la entrevista en profundidad donde llego a concluir que el trabajador, logra la conexión emocional si se le permite aportar al logro global de la empresa con la tarea que él está llevando a cabo. Por otro lado, será clave que el ambiente y clima de trabajo genere en él

sentimientos de felicidad. Tienden a desarrollar sus niveles de creatividad cuando trabajan con personas que están dispuestas a compartir sus conocimientos. (p.84).

Sotelo (2016) en sus tesis:

Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la universidad Privada Antenor Orrego, en su investigación presenta la identificación de una correlación negativa significativa de grado débil entre engagement con el factor autoestima del estrés laboral, por otro lado encontró una correlación negativa de grado medio y altamente significativo en el factor involucramiento con el trabajo y los factores del estrés laboral. Relacionado con los jefes, preparación inadecuada, conflictos con otros obreros del plantel, sobre carga de trabajo, vulnerabilidad, la insatisfacción y bajo autoestima. (p.108).

Albán (2016) en el desarrollo de su tesis:

Síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo, llegó a concluir que el 25% del personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo presenta el síndrome de burnout. El 52% del personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo presenta un nivel promedio de engagement. Existe una relación negativa y moderada entre las dimensiones de vigor y dedicación (engagement) con las dimensiones de desgaste emocional y cinismo (síndrome de burnout). En lo que respecta a la dimensión de absorción (engagement), esta se relaciona con la dimensión de eficacia profesional (síndrome de burnout) de manera negativa sin embargo es una relación muy débil. (p.44).

1.3 Teorías Relacionadas al Tema

2.3.1 Estrés laboral.

En el ámbito laboral el estrés ha traído graves consecuencias negativas para los trabajadores afectando su salud física y mental. Entonces, “el estrés laboral es un desequilibrio importante entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias.” (Montero, 2010, p.11).

Según, la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) afirma que “el estrés laboral es la respuesta física y emocional aun daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.” (p. 2).

Las consecuencias del estrés laboral también perjudican a la empresa u organización, ya que esta puede provocar la ineficiencia en el cumplimiento de funciones laborales, lo que genera insatisfacción de los clientes.

Brewer (2004) define que el estrés “es la forma en que reaccionamos física y emocionalmente ante los cambios, al igual que los cambios, el estrés puede ser positivo o negativo.” (p.19).

Estrés positivo: este tipo de estrés nos ayuda a lograr un alto grado de eficacia, poder concentrarnos, también permite centrar nuestra energía, saber que deseamos, resolver y establecer nuestras acciones diarias.

Estrés negativo: el estrés siempre va a estar presente en las personas pero se convierte en algo negativo cuando nos quedamos urgidos y no podemos relajarnos después de haber satisfecho las exigencias de reto. El factor que se ha asociado al estrés negativo son de muchas dolencias físicas que puede ser desde migrañas hasta ataques cardíacos.

1.3.2 Tipos de Estrés Laboral.

Según Brewer (2004) afirma que existen tres tipos de estrés:

Físico: cuando se libera adrenalina nuestros músculos se tensan, se dilatan nuestras pupilas, nuestro ritmo cardiaco aumenta. Mental: Difícil de identificar, normalmente implica cuestiones complejas que están compuestos por comportamientos y emociones que son difíciles de objetivar. Emocional: Es difícil de soportar debido a que son difíciles de soportar debido a que nos puede trastornar cuando esta empieza a afectar respecto a la amenaza de nuestras creencias, los valores, nuestra integridad y bienestar, este intenta adaptarnos a algún cambio, cuando no se realizan nuestras expectativas. (p21).

El estrés puede causar problemas en la salud o incluso puede empeorarlos si ya tienes uno para ellos debemos de saber confrontarlos, muchas veces percibimos estos síntomas pero no tomamos importancia pero sin darnos cuenta las consecuencias del estrés laboral afectan tanto en nuestra vida personal, nuestro rendimiento en el trabajo y nuestra salud física y emocional. Con respecto al estrés laboral esto perjudica mucho a las organizaciones empleadoras ya que un estrés negativo afecta el ambiente interno y como ya se mencionó está en juego la imagen de la organización u empresa.

1.3.3 La protección de la salud mental en el trabajo.

Existen organizaciones que priorizan la protección y seguridad de sus trabajadores, facilitándole instrumentos necesarios para prevenir riesgos y accidentes laborales, esto se ve frecuentemente en empresas constructoras, electricista e industriales pero son pocas las que enfatizan en la preocupación de la salud mental.

Según la OIT (2016) afirma que “tanto la salud en el trabajo como las medidas de promoción de la salud mental y el bienestar de las mujeres y los hombres en el trabajo y reducir el riesgo de trastornos mentales.” (p.5).

Cuando se habla de la protección a la salud mental en el trabajo es más que todo a la prevención de ciertos trastornos que puede ocasionar el estrés laboral, ya que en un trabajo no solo se corre riesgos físicos sino también psicológicos por la carga laboral.

1.3.4 Factores del estrés laboral.

Según la OIT (2016) define que “las interacciones entre el medio ambiente de trabajo, el contenido, las condiciones de organización y las capacidades, necesidades, cultura del trabajador, consideraciones personales externas al trabajo que pueden, tener influencia en la salud, rendimiento del trabajo y satisfacción laboral.” (p.2).

A. El estrés laboral y sus causas.

El estrés laboral esta ocasionado por pequeñas situaciones que genera incomodidad en el centro de labores, y estos factores netamente depende del clima laboral que haya en cada organización y más aún si el colaborador es sensible a estas situaciones, lo que puede generar un estrés laboral más rápido lo cual no ayudara a cumplir con sus actividades laborales adecuadamente por las consecuencias que genera el estrés laboral.

B. Consecuencias del estrés laboral.

Con respecto a las consecuencias generadas por el estrés laboral las más comunes son las necesidades fisiológicas y emocionales, que de hecho muchos padecen alguna vez de estas reacciones desde estudiantes y en cada una de las experiencias laborales que hayan tenido, se considera que estas reacciones pueden ser manejables por los colaboradores, pero si se padece de reacciones cognitivas o conductuales, en este caso de nivel de estrés es más graves y sus reacciones perjudican más a las actividades laborales, ocasionando un bajo rendimiento del personal y por ende es afectada la organización.

1.3.5 Engagement.

Lorente y Vera (2010) definen que “el engagement es un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo y que se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental en el entorno laboral.” (p.16).

El engagement a diferencia del estrés que implícitamente ocasiona un pensamiento negativo y pesimista, este trabaja con un pensamiento positivo y comprometido con las actividades laborales, el colaborador se siente cómodo y motivado en su centro de trabajo. Tiene suficiente energía durante y después de su jornada, esta estabilidad mental ayuda a los colaboradores a ser más creativos y prácticos, centrados en las actividades que realizan, ellos aman su trabajo y sienten que las horas se pasan como minutos.

1.3.6 Dimensiones del Engagement.

Salanova y Schaufeli (como se citó en Lorente y Vera, 2010) señalan las dimensiones del engagement como:

Vigor: Se caracteriza por su alto nivel de energía que presenta cada colaborador, su resiliencia mental en el momento de trabajar, voluntad que tiene en el trabajo y la perseverancia en la situación de dificultad que se presenta.

Dedicación: Hace referencia a la fuerte concentración en su centro de trabajo, ocasionando una sensación de entusiasmo por parte de los colaboradores, inspiración, orgullo de las actividades que hace y el desafío en nuevos retos laborales.

Absorción: Se identifica por como uno está concentrado en su trabajo siendo que tiempo pasa rápidamente y el individuo posee dificultad en desconcentrarse de su trabajo que está realizando.

Al hablar de las dimensiones de engagement es como hablar de las características que tiene un colaborador engaged, su energía es representada por el vigor, el orgullo de cada trabajador se representa en la dedicación de cada uno, así mismo la dificultad que tiene para desconcentrarse de sus

actividades laborales es la absorción, un alto nivel engagement puede representarse con una buena satisfacción laboral.

1.3.7 Importancia de los trabajadores engaged.

Según Lorente y Vera (2010) afirman que “los trabajadores engaged tienen un fuerte sentimiento de pertenencia a la organización, son fieles a la misma, rinden más allá de lo que formalmente se les exige, tienen un sentimiento de conexión energética y efectiva con su trabajo”. (p.18).

Los subordinados que presentan un alto grado de engaged se percibe que suelen ser más proactivos, en su centro de trabajo ellos buscan retroalimentación positiva, crean un buen ambiente laboral que les permite ser más eficientes y trabajar con una estructura colaborativa.

Saracho (como se citó en Albán, 2016) indaga que “hoy en día una organización busca que el compromiso del trabajador se enganche con la empresa y se genere un vínculo emocional fuertemente en el que el trabajador esté dispuesto a entregar más de sí mismo.” (p.16).

Actualmente la popularidad del engagement en el mundo de las organizaciones ha incrementado de 65, 000 artículos indagados con esta variable de investigación que se realizó en mayo del 2008 y confirmado en el 2010. Asimismo se comprueba que existen investigaciones innegables que el engagement desarrolla una buena rentabilidad a través de un aumento en la productividad. “las organizaciones actuales necesitan empleados proactivos, que estén conectados con su trabajo y comprometidos con los altos estándares de calidad”. (Bakker, 2010).

En el párrafo anterior podemos comprobar que ya muchos empleadores se han interesados en las investigaciones de engagement ya que si se desarrolla, puede generar una buena rentabilidad a través de un aumento de productividad, paralelo a esto considero que aumentar el nivel de engagement de cada colaborador se debe adecuados incentivos y condiciones laborales que cada colaborador percibe, lo que lo motiva a estar más comprometido en su centro de trabajo.

1.3.8 Consecuencias del engagement laboral.

Salanova y schaufeli (como se citó en Albán, 2016) afirma que “los empleados engaged son más comprometidos y leales con las organizaciones en la que trabajan y tienen un nivel bajo de abandono. Asimismo presentan diligencias proactivas, seguridad personal, valiosos niveles de motivación para emprender nuevos retos laborales.” (p.18).

Para tener un buen rendimiento laboral los empleadores deberían preocuparse en generar un alto nivel de engagement en sus colaboradores de tal modo como su preocupación por generar posicionamiento de su producto o servicio en la mente de sus clientes.

1.4 Formulación del Problema

¿Qué tipo de relación existe entre el estrés laboral y el engagement de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017?

1.5 Justificación del Estudio

1.5.1 Conveniencia.

Esta investigación se realizó para conocer el tipo de relación que hay en el estrés laboral y el engagement de los trabajadores del Banco de la Nación, porque un nivel de alto de estrés en el trabajo puede conllevar a muchas pérdidas de eficiencia y sobre todo determinar en el clima laboral de la organización.

1.5.2 Relevancia social.

La siguiente investigación demostró la relación del estrés laboral personal en el engagement de los colaboradores del Banco de la Nación, lo cual nos ayudó a tomar medidas de como disminuir el estrés y poder mejorar la salud de los colaboradores.

1.5.3 Implicaciones prácticas.

La investigación nos permitió conocer cómo se relaciona el estrés laboral en cada empresa u organización por el bienestar de sus colaboradores y beneficios de eficiencia en las funciones que cumplen los recursos humanos en una empresa de bienes o servicios y medir el engagement de cada trabajador.

1.5.4 Utilidad metodológica.

Para lograr los objetivos propuestos en el estudio de la investigación, acudimos al empleo de técnicas e instrumentos de investigación, los cuales permitieron analizar cuidadosamente las variables estudiadas y poder dar respuesta a la interrogante.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general.

H_i : Existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y el engagement de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017.

H_0 : No existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y el engagement de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general.

Determinar la relación entre el estrés laboral y el engagement de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017.

1.7.2 Objetivos específicos.

O_1 : Determinar el nivel de estrés laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

O_2 : Determinar el nivel de engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

O_3 : Determinar la relación de dedicación y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

O₄: Determinar la relación de vigor y estrés laboral en colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

O₅: Determinar la relación de la absorción y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

II. MÉTODO

II. Método

2.1 Diseño de la investigación

No experimental:

Hernández, Fernández y Baptista (2014) se tratan de “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos.” (p.150).

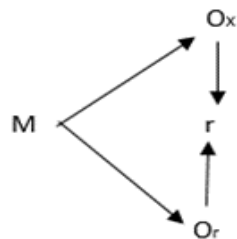
Transversal:

Hernández et al. (2014) indica que “Indagan la incidencia de las modalidades, categorías o niveles de una o más variables en una población, son estudios puramente descriptivos.” (p.155).

Correlacional:

Hernández et al. (2014) señala que “este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto particular.” (p.93).

2.2 Variables



Donde:

M: Colaboradores del Banco de la nación.

Ox: Estrés laboral

Or: Engagement

2.3 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Estrés laboral	Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016) afirma que “el estrés laboral es la respuesta física y emocional aun daño causado por un desequilibrio entre las exigencias, los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias.” (p. 2).	El nivel de estrés laboral de los colaboradores se medirá a través de sus indicadores para lo cual se empleara la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento de medición un cuestionario, en una escala tipo Likert.	<div>Nivel de estrés en el clima laboral.</div> <div>Nivel de estrés en la estructura organizacional.</div> <div>Nivel de estrés en el territorio organizacional.</div> <div>Nivel de estrés por la tecnología.</div> <div>Nivel de estrés por la influencia del líder.</div> <div>Nivel de estrés por la falta de cohesión.</div> <div>Nivel de estrés por el respaldo del grupo</div>	Ordinal
Engagement	Lorente y Vera (2010) definen que “el engagement es un estado mental positivo de realización relacionado con el trabajo y que se caracteriza por altos niveles de energía y resistencia mental en el entorno laboral.” (p.16).	El nivel de engagement se medirá a través de sus tres dimensiones para lo cual se empleara como técnica la encuesta haciendo usos del cuestionario como instrumento de medición.	<div>Nivel de vigor.</div> <div>Nivel de dedicación.</div> <div>Nivel de absorción.</div>	Ordinal

Nota. En la esta tabla podemos identificar los indicadores con los cuales vamos a medir las variables, como también la escala de medición de cada variable

2.4 Población y muestra

2.4.1 Población.

Se trabajará con una población constituida por cincuenta personas que trabajan en Banco de la Nación de Trujillo en el año 2017.

2.4.2 Muestra.

Para evaluar las variables, en este trabajo de investigación recurriremos un muestreo probabilístico donde se considerará la totalidad de la población ya que es un número pequeño y se tiene acceso a la organización que en este caso es el Banco de la Nación de Trujillo.

2.4.3 Unidad de análisis.

Personal que labora en el Banco de la Nación de Trujillo en el año 2017.

2.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para calcular los niveles de estrés laboral se utilizó una encuesta como técnica de medición, en donde se empleó un cuestionario de “la organización internacional del trabajo (OIT) y la organización mundial de la salud (OMS)” la que consigna con veinticinco ítems que están relacionados con los indicadores de estrés laboral, que se medirá por una escala tipo Likert, de 7 opciones de respuesta, que se encuentran agrupados en cinco áreas: clima organizacional compuesta por los ítems (1;10;11 y 20), para la estructura organizacional, donde constan los ítems (2;12;16 y 24), territorio organizacional compuesta por los ítems (3;15;22), Nivel de estrés por la tecnología están los ítems (4;14 y 25), influencia del líder formada con los ítems (5;6;13 y 17), falta de cohesión consta de los ítems (7;9;18 y 21) y finalmente respaldo del grupo con los ítems (8; 19 y 23).

Para los resultados de Engagement se aplicó como técnica de encuesta la que tuvo como instrumento un cuestionario de diecisiete ítems, en escala tipo Likert, que dispone con siete opciones de respuesta según la frecuencia con la que se experimenta lo mencionado en los ítems con respecto a las tres dimensiones del engagement: el nivel de vigor acomodada por los ítems (1;4;8;12;15 y 17), para

medir el nivel de la dedicación están por los ítems (2;5;7;10 y 13) y por último encontraremos el nivel de absorción con los ítems (3;6;11;14 y 16). Para obtener la puntuación de cada uno de las tres dimensiones del enagagemet particularmente se debe sumar las calificaciones de los ítems oportunas a cada dimensión, luego se multiplicara el máximo de respuestas por el número de preguntas, el resultado servirá para limitar los niveles de engagement seguido a eso se realizara hacer la suma de los resultados de cada indicador para delimitarlo en el spss con el resultado anterior. El valor final comprenderá 4 condiciones para su calificación las cuales serán: muy bajo, bajo, alto y muy alto. El mismo procedimiento se realizara para ambos cuestionarios ya sea el de engagement o el de estrés laboral.

La validación de instrumentos se realizará con la técnica de criterio de jueces especialistas en el tema de investigación. Así mismo se aplicara una prueba piloto a una pequeña muestra con el fin de verificar su consistencia conceptual. Para su confiabilidad se determina el alpha de cronbach con un valor de $\alpha=0,799$.

2.6 Métodos de Análisis de Datos

Las operaciones estadísticas que se empleará para el desarrollo del análisis de los resultados es un estadístico descriptivo como medidas de tendencia central usándose la media y la desviación estándar también se aplicará un estadístico inferencias como rho de spearman. Que tiene un coeficiente de correlación que indica la fuerza de relación de las variables, este valor puede ser de (-1 a 1) siendo así una correlación positiva o negativa, además la fuerza de correlación en donde de (-1,0 a -0,5) fuerte; (-0,5 a -0,3) moderada; (-0,3 a -0,1) débil; (0,1 a 0,1) muy débil. Con valor de significancia de 0.05.

2.7 Aspectos Éticos

En este trabajo se tendrá en cuenta la veracidad de los resultados obtenidos de acuerdo a las variables, el respeto por las opiniones religiosas, morales o políticas que se tiene que tener en cuenta al momento de realizar una investigación así mismo la honestidad en la presentación de resultados.

III. RESULTADOS

III. Resultados

Objetivo 1: Determinar el nivel de estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

Tabla 3.1

Nivel de Estrés Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

		Estrés Laboral (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	13	26,0	26,0	26,0
	Alto	29	58,0	58,0	84,0
	Bajo	8	16,0	16,0	0,0
	Muy Bajo	0	0,0	0,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: datos conseguidos a través de la encuesta designada a los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

Según los datos obtenidos de la encuesta de estrés laboral que fue empleada a los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, podemos concluir que el 58% de los encuestados tienen un nivel alto de estrés laboral y un 26% representan un nivel muy alto.

Objetivo 2: Determinar el nivel de Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

Tabla 3.2

Nivel de Engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

		Engagement (agrupado)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	0	0,0	0,0	0,0
	Alto	4	8,0	8,0	8,0
	Bajo	11	22,0	22,0	30,0
	Muy Bajo	35	70,0	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota: datos conseguidos a través de la encuesta designada a los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

De acuerdo a los resultados extraídos de la encuesta aplicada para medir el nivel de engagement en los colaboradores del Banco de la Nación se determinó que un 70% de los colaboradores tienen un nivel muy bajo y el 22% tiene un nivel bajo de engagement.

Objetivo 3: Determinar la relación de la dedicación y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

Tabla 3.3

Relación entre Dedicación y Estrés Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

Correlaciones			
		Dedicación (agrupado)	Estrés Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Dedicación (agrupado)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,043
		N	50
	Estrés Laboral (agrupado)	Coeficiente de correlación	-,287*
		Sig. (bilateral)	,043
		N	50

Nota: Datos de las encuestas procesadas en spss en donde la correlación es de (-1,0 a -0,5) fuerte; (-0,5 a -0,3) moderada; (-0,3 a -0,1) débil; (0,1 a 0,1) muy débil. Con significancia de 0.05.

Dado que el coeficiente de correlación de spearman entre la dedicación y el estrés laboral es de -0.287 con una significancia de 0,043 por lo que se deduce que existe una correlación negativa débil entre estas variables.

Objetivo 4: Determinar la relación del vigor y el estrés laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

Tabla 3.4

Relación entre Vigor y Estrés Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

Correlaciones			
		Vigor (agrupado)	Estrés Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Vigor (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,121
		N	50
	Estrés Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	-,222
		Sig. (bilateral)	,121
		N	50

Nota: Datos de las encuestas procesadas en spss en donde la correlación es de (-1,0 a -0,5) fuerte; (-0,5 a -0,3) moderada; (-0,3 a -0,1) débil; (0,1 a 0,1) muy débil. Con significancia de 0.05.

Dado que el coeficiente de correlación de spearman entre la Vigor y el Estrés laboral es de -0.222 con una significancia de 0,121 por lo que se deduce que existe una correlación negativa débil entre estas variables.

Objetivo 5: Determinar la relación de la absorción y el estrés laboral de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

Tabla 3.5

Relación entre Absorción y Estrés Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

Correlaciones			
		Absorción (agrupado)	Estrés Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Absorción (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,889
		N	50
	Estrés Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	-,020
		Sig. (bilateral)	,889
		N	50

Nota: Datos de las encuestas procesadas en spss en donde la correlación es de (-1,0 a -0,5) fuerte; (-0,5 a -0,3) moderada; (-0,3 a -0,1) débil; (0,1 a 0,1) muy débil. Con significancia de 0.05.

Dado que el coeficiente de correlación de spearman entre la Absorción y el Estrés laboral es de -0.020 con una significancia de 0,889 se deduce que existen correlación negativa muy débil o ninguna correlacionentre estas variables.

Objetivo general: Determinar la relación entre el estrés laboral y el engagement de los colaboradores del banco de la Nación de Trujillo.

Tabla 3.6

Relación entre Engagement y Estrés Laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

Correlaciones			
		Engagement (agrupado)	Estrés Laboral (agrupado)
Rho de Spearman	Engagement (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	50
	Estrés Laboral (agrupado)	Coefficiente de correlación	-,226
		Sig. (bilateral)	,115
		N	50

Nota: Datos de las encuestas procesadas en spss en donde la correlación es de (-1,0 a -0,5) fuerte; (-0,5 a -0,3) moderada; (-0,3 a -0,1) débil; (0,1 a 0,1) muy débil. Con significancia de 0.05.

Dado que el coeficiente de correlación de spearman entre el Engagement y el Estrés laboral es de -0.226 con un valor de significancia de 0,115 se deduce que existe una correlación negativa muy débil entre estas variables.

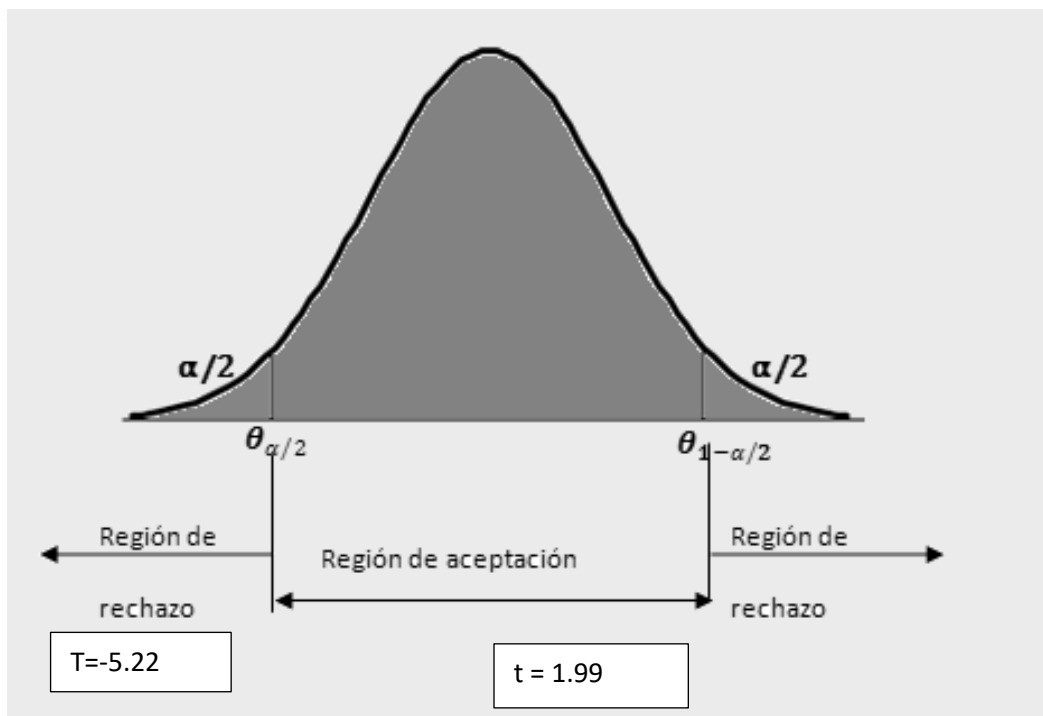
Contrastación de hipótesis

H_i : Existe relación inversa y significativa entre el estrés y el engagement de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017.

H_0 : No existe relación inversa y significativa entre el estrés laboral y el engagement de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo, 2017.

Prueba t para dos muestras suponiendo varianzas desiguales

	<i>Variable 1</i>	<i>Variable 2</i>
Media	49.16	79.88
Varianza	430.790204	1259.37306
Observaciones	50	50
Diferencia hipotética de las medias	0	
Grados de libertad	79	
Estadístico t	-5.28374542	
P(T<=t) una cola	5.46E-07	
Valor crítico de t (una cola)	1.66437141	
P(T<=t) dos colas	1.09E-06	
Valor crítico de t (dos colas)	1.99045021	



Para la contratación de la hipótesis se comparó el valor del estadístico $T = -5,2$ con el valor crítico de t a dos colas, $t_{\text{critico}} = 1,99$. Donde la “ T ” obtenida en este caso es superior a la “ t ” crítica, lo cual nos demuestra que la T obtenida está fuera del área de aprobación de la hipótesis nula, por lo que se rechaza esta hipótesis, a favor de la hipótesis de la investigación. Es así que manifiesta la existencia de una relación entre el estrés laboral y el engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

IV. DISCUSIÓN

IV. Discusión

El Banco de la Nación es una empresa de derecho público que brinda servicios a las entidades estatales, los colaboradores que laboran en esta empresa salvaguardan un horario corrido para atender las largas colas existentes durante el día. De este modo se distinguió que los trabajadores del banco de la nación de Trujillo tienen una excesiva carga laboral. Por tal motivo es que se realizó esta investigación que tuvo como propósito determinar la relación entre engagement y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. Así como determinar qué nivel de engagement y de estrés laboral tienen los colaboradores de esta entidad.

Entre las limitaciones que asumió el desarrollo de la investigación fue el tiempo disponible para resolver el cuestionario, esto se debe a que en el Banco de la Nación de Trujillo el personal labora en horario corrido y la carga laboral para la mayoría, especialmente para los que trabajan en ventanilla, es más estresante. Pero con el permiso y apoyo del administrador del Banco, los colaboradores nos concedieron un corto tiempo de su jornada laboral para responder el cuestionario y así obtener datos confiables. A continuación, se estarán discutiendo los principales hallazgos de esta investigación.

De acuerdo al primer objetivo, detallado en los resultados de la tabla 3.1 el nivel de estrés laboral de los colaboradores del Banco de la Nación en el 58% es alto y el 26% tiene un nivel de estrés laboral muy alto. Este resultado se corrobora con lo mencionado por Flores (2014) quien describe que el estrés laboral aumenta en jefes, profesionales y técnicos, debido a que los operarios se encuentran centrados en la rutina mientras que en los niveles gerenciales la exigencia intelectual es mayor. Se concluye que el estrés laboral afecta más al personal que se desenvuelve en niveles jerárquicos más altos en donde su trabajo es más metódico, en el Banco de la Nación la gran mayoría trabaja en ventanilla lo cual representaría a un trabajo más operacional y explica el 58% que representa un nivel de estrés alto, en este caso se tendría en cuenta el nivel de estrés en el territorio organizacional que implica el horario de trabajo y la postura laboral que demanda su Trabajo.

Siguiendo con el segundo objetivo de la investigación que se precisó en los resultados de la tabla 3.2 el nivel de Engagement de los colaboradores del Banco de la Nación, se determinó que el 70% de los colaboradores de dicha organización tiene un nivel muy bajo de engagement y el 22% tiene un nivel bajo; este resultado coincide con el hallazgo de Miravalles (2016) quien menciona que un trabajador logra la conexión emocional si se le permite aportar con el logro global de la empresa y estos niveles aumentan cuando las personas están dispuesta a compartir sus conocimientos. De esta manera se concluye que en nuestra población estudiada, como ya se señaló anteriormente la mayoría desarrolla un trabajo rutinario, y cansado lo cual expresa los niveles muy bajos de engagement en los trabajadores del Banco de la Nación.

Para el tercer objetivo de la investigación representado en los resultados de la tabla 3.3 se determina una correlación negativa muy débil entre la dedicación y el estrés laboral, de acuerdo a Albán (2016) que logra concluir que existe una relación negativa y moderada entre las dimensiones dedicación (engagement) y desgaste emocional. Se concluye que estas dimensiones tienen una relación negativa lo que generara que al aumentar el nivel de una de estas dimensiones la otra conspirara a disminuir.

Para el cuarto objetivo de la investigación representado en los resultados de la tabla 3.4 se determina una correlación negativa débil entre el vigor y el estrés laboral, de acuerdo a Sotelo (2016) que llegó a la conclusión de una existencia de una correlación negativa, de grado medio y altamente significativa ($p < .01$), entre el factor entusiasmo por el trabajo del Engagement y los factores del Estrés laboral. Se concluye que estas dimensiones tienen una relación negativa lo que generara que al aumentar el nivel de una de estas dimensiones la otra conspirara a disminuir.

Para el quinto objetivo de la investigación representado en los resultados de la tabla 3.5 se determina una correlación negativa muy débil entre la absorción y el estrés laboral, de acuerdo a Sotelo (2016) que señala la existencia de una correlación negativa, de grado medio y significativa ($p < .01$), entre el factor involucramiento con el trabajo del Engagement y los factores del Estrés Laboral. Se concluye que estas dimensiones tienen una relación negativa lo que generara que al aumentar el nivel de una de estas dimensiones la otra conspirara a disminuir.

Como principal objetivo de la investigación realizada fue la relación entre el engagement y el estrés laboral en los colaboradores del banco de la nación de la ciudad de Trujillo, después de procesar los resultados situados en la tabla 3.6 se determina que el Engagement y el Estrés laboral es de -0.226 y se deduce que existe una correlación negativa muy débil entre estas variables. Lo que confirmaría la investigación realizada por Sotelo (2016) que llegó a la identificar una correlación negativa, significativa de grado débil entre estrés laboral y el engagement. Como conclusión el estrés laboral al igual que el engagement son dos elementos de importancia en una organización relacionados negativamente debido a que el aumento de una variable se encuentra una disminución en la otra.

La hipótesis planteada en la investigación fue que existe relación en el engagement y el estrés laboral, pero debido a que el t estadístico pertenece a la región de rechazo de la hipótesis nula, la cual hace mención que no existe relación entre estas variables, se interpreta que existe una correlación negativa entre el engagement y el estrés laboral, por lo tanto muestra que a mayor nivel de estrés el engagement es menor. Si los recursos humanos de las empresas adquieren un nivel de estrés laboral elevado no existirá la energía positiva relacionado con el trabajo y que es caracterizada por la resistencia mental en su centro laboral. Lorent y Vera (2010). Después de esta interpretación se llegó a concluir que si existe una relación entre el engagement y el estrés laboral.

Con los resultados obtenidos se desprende información que puede ser de gran utilidad para otras empresas e incluso otras sedes del banco de la nación en otras regiones ya que te permite conocer la relación existente entre las variables, sobre todo los niveles de estrés laboral y engagement y como este nivel puede afectar o intervenir positivamente en la rentabilidad de las empresas principalmente las de servicios. Mejorar los niveles de engagement de los trabajadores y reducir el estrés laboral de profesionales y grupos de apoyo contribuirá con una buena imagen institucional y una adecuada atención a los clientes.

V. CONCLUSIONES

V. Conclusiones

5.1 En la investigación se determinó que un 58% de la población encuestada de los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo poseen un alto nivel de estrés laboral de acuerdo a las respuestas plasmadas en el cuestionario aplicado. Este nivel encontrado afirma que la gran parte de personal del banco es afectada por la carga laboral en su organización. (Tabla 3.1)

5.2 Se determinó según el segundo objetivo que un 70% de la población a quien se le encuestó, consta con un nivel muy bajo de engagement por las respuestas que ellos mismos plasmaron en el cuestionario aplicado. El porcentaje de población con bajo engagement tiende a tener poca energía mental para hacer frente a sus funciones que realiza. (Tabla 3.2)

5.3 Se determinó de acuerdo al tercer objetivo que existe una correlación negativa débil con un coeficiente de -0.287 con un valor de significancia de 0.043 entre la dedicación y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. Esta correlación negativa indica que si la concentración del personal es bajo se debe a que el personal cuenta con un alto nivel de estrés. (Tabla 3.3)

5.4 En el cuarto objetivo se determinó que existe una correlación negativa débil con un coeficiente de -0.222 y con un valor de significancia de 0.121 entre el vigor y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. Esta correlación negativa muestra que la energía de cada persona ante las respuestas que afirman un alto nivel de estrés, y mientras el vigor tenga un nivel bajo el estrés tiende a ser más alto. (Tabla 3.4)

5.5 Se determinó en el quinto objetivo que hay una correlación negativa muy débil con un coeficiente de -0.020 con un valor de significancia de 0.889 entre la absorción y el estrés laboral en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. Mientras más alto sea los resultados de nivel de estrés laboral en la organización, los niveles de absorción la cual representa la dificultad para desconcentrarse en su trabajo que en este caso es más bajo si el nivel de estrés laboral es alto (Tabla 3.5)

5.6 Al determinar los objetivos específicos se llegó a concluir que con respecto al objetivo general, existe una correlación débil con un coeficiente de -0.226 con un valor de significancia de 0.115 entre el estrés laboral y el engagement en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo. La correlación negativa se debe a que cuando el nivel de estrés es más alto, el nivel de engagement será más bajo o inversa. Dado que en los resultados la correlación de los indicadores de engagement y estrés laboral también tiene una correlación negativa, sus niveles de energía, concentración y la dificultad para desconcentrarse son muy altos en la población investigada. (Tabla 3.6)

VI. RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

6.1 Se recomienda al jefe de recursos humanos o jefe de personal poner énfasis en las dimensiones de estrés laboral establecidas en la investigación realizando talleres que ayuden a reducir el nivel de estrés laboral de los empleados de la organización.

6.2 Se recomienda al encargado de recursos humanos o jefe de personal trabajar en la motivación y flexibilidad y aumentar el nivel de engagement de los subordinados de la organización.

6.3 Se recomienda al administrador de la organización trabajar en la disminución del estrés laboral debido a la existencia de una relación negativa en el estrés laboral y la dedicación, la cual está caracterizada por la fuerte concentración en el centro laboral.

6.4 Se recomienda al administrador de la organización trabajar en la disminución del nivel de estrés laboral para aumentar el nivel de energía y su resiliencia mental en el momento de trabajar.

6.5 Se recomienda al administrador de dicha organización desarrollar la absorción de los subordinados ya que se identifica con la dificultad de desconcentrarse en su trabajo y esto ayudara a mejorar la atención en su servicio.

6.6 Se recomienda al administrador o responsable de personal implementar un sistema de monitoreo de estrés laboral con la finalidad de evitar que descienda el nivel de engagement en los colaboradores.

6.7 A futuros investigadores se les recomienda realizar una investigación explicativa donde se utilicen hábitos de reducción del nivel de estrés para mejorar el nivel de engagement de los trabajadores y pueda explicar las correlaciones encontradas.

VII. REFERENCIAS

VII. Referencias

- Albán, A. (2016). *Síndrome de burnout y engagement en el personal administrativo de una entidad educativa privada de la ciudad de Trujillo* (tesis de licenciatura). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.
- Flórez, C. (2014). *Estrés laboral en empresas de producción* (tesis de maestría). Universidad de Manizales, Colombia.
- Hernández, R., Hernández, C., Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc. Graw-Hill.
- Juarez, A. (2015). *Engagement laboral, una concepción científica: entrevista con wilmar schaufeli*. Universidad Autónoma del Estado de Morelos, México
Universidad de San Martín de Porres, Perú.
- Miravalles, Ana. (2016). *El engagement en teletrabajadores y trabajadores de empresas de sistemas de la ciudad de Córdoba* (tesis de licenciatura). Universidad Siglo 21, Argentina.
- Montero, G (2010). *Nivel de estrés laboral y patrón de conducta en los empleados de la universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle* (tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Oramas, A. (2013). *Estrés laboral y síndrome de burnout en docentes cubanos de enseñanza primaria* (tesis de doctorado). Escuela Nacional de Salud Pública, Cuba.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés en el Trabajo: Un reto colectivo*. Recuperado de <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Organización mundial de la salud (2008) *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Recuperado de http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf

Sotelo, M. (2016). *Engagement y estrés laboral en docentes de la escuela de psicología de la Universidad Privada Antenor Orrego* (tesis de maestría)
Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

ANEXOS

Instrumento 01 Cuestionario de Engagement

Ficha técnica

Nombre original.- Encuesta de bienestar y trabajo (UWES)

Autor.- Schaufeli & Bakker (2003)

Procedencia.- Ciudad y país.

Administración.- Individual

Duración.- Aproximadamente de 4 a 6 minutos

Aplicación.- Trabajadores

Nivel lector.- Primaria

Puntuación.- Computarizada.

Significación.- 3 Dimensiones: Vigor, Dedicación, Absorción

Usos.- medir el grado de engagement del colaborador y saber con cuántos empleados engaged cuenta la organización.

Materiales.- Cuestionario que contienen los ítems.

Encuesta de bienestar y trabajo

Lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma marcando con una "X", si nunca se ha sentido así marque "0" cero en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la escala.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

N°	ítems	0	1	2	3	4	5	6
01	En mi trabajo me siento lleno de energía							
02	Mi trabajo está lleno de significado y propósito							
03	El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
04	Soy fuerte y vigoroso en mi trabajo							
05	Estoy entusiasmado con tu trabajo							
06	Cuando estoy trabajando olvido todo lo que pasa alrededor de mi							
07	Mi trabajo me inspira							
08	Cuando me levanto por las mañanas tengo ganas de ir a trabajar							
09	Soy feliz cuando estoy absorto en mi trabajo							
10	Estoy orgulloso del trabajo que hago							
11	Estoy inmerso en mi trabajo							
12	Puedo continuar trabajando largos periodos de tiempo							
13	Mi trabajo es retador							
14	Me "dejo llevar" por mi trabajo							
15	Soy muy persistente en mi trabajo							
16	Me es difícil "desconectarme" de mi trabajo							
17	Incluso cuando las cosas no van bien, continuo trabajando							

Instrumento 02 Cuestionario de Estrés laboral

Ficha técnica

Nombre original.- Encuesta sobre estrés laboral

Autor.- OIT & OMS

Procedencia.- Ciudad y país.

Administración.- Individual

Duración.- Aproximadamente de 2 a 4 minutos

Aplicación.- Trabajadores

Nivel lector.- Primaria

Puntuación.- Computarizada.

Significación.- 7 áreas:

Usos.- medir el nivel de estrés del colaborador y saber con cuántos empleados estresados tiene la organización causantes de ineficiencia al momento de realizar sus funciones.

Materiales.- Cuestionario que contienen los ítems

Encuesta sobre el estrés laboral

Lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma marcando con una "X", si nunca se ha sentido así marque "0" cero en caso contrario indique cuantas veces se ha sentido así teniendo en cuenta el número que aparece en la escala.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Regularmente	Bastante veces	Casi siempre	siempre
0	1	2	3	4	5	6
Ninguna vez	Pocas veces	Una vez al mes	Pocas veces al mes	Una vez por semana	Pocas veces por semana	Todos los días

preguntas		alternativas						
N°	ítems	0	1	2	3	4	5	6
01	La gente no comprende la misión y metas de la organización							
02	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado							
03	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo							
04	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado							
05	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes							
06	Mi supervisor no me respeta							
07	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha							
08	Mi equipo no respalda mis metas profesionales							
09	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización							
10	Las estrategias de la organización no es bien comprendida							

11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño							
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo							
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal							
14	No se dispone de conocimientos técnico para seguir siendo competitivo							
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo							
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo							
17	Mi supervisor no tiene confianza en mi desempeño de mi trabajo							
18	Mi equipo se encuentra desorganizado							
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes							
20	La organización parece carecer de dirección y objetivo							
21	Mi equipo me presiona demasiado							
22	Me siento incomodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo							
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario							
24	La cadena de mando no se respeta							
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia							

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

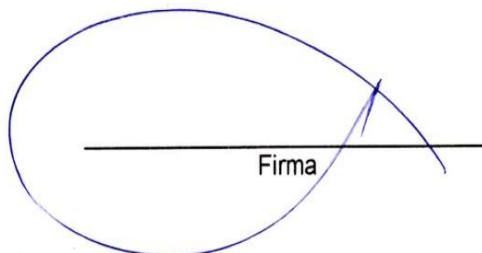
Yo, Carlos Atilio Figueroa Neira, titular
del DNI. N° 18176515, de profesión
Economista, ejerciendo
actualmente como Especialista en Patrimonio, en la
Institución UGEL 01 EL PORVENIR

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems				
Amplitud de contenido				
Redacción de los Ítems				
Claridad y precisión				
Pertinencia				

En Trujillo, a los 14 días del mes de Junio del
2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN


Yo, Wilmer Francisco Vipo Lopez, titular
del DNI. N° 1803230, de profesión
MBA en Administración, ejerciendo
actualmente como Docente, en la
Institución Universidad Cesar Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en
El Banco de la Nación de Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 13 días del mes de Junio del
2017


Firma

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Leguia Zenaida Lozano Miranda, titular
del DNI. N° 17932960, de profesión
Ing. Industrial, ejerciendo
actualmente como Docente en, en la
Institución Universidad César Vallejo - Trujillo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de
Validación del Instrumento (cuestionario), a los efectos de su aplicación al
personal que labora en
El Banco de la Nación de Trujillo.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las
siguientes apreciaciones.

	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	EXCELENTE
Congruencia de Ítems			X	
Amplitud de contenido			X	
Redacción de los Ítems			X	
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Trujillo, a los 16 días del mes de Junio del
2017


Firma

CONSTANCIA DE RECOLECCION DE DATOS

EL QUE SUSCRIBE:

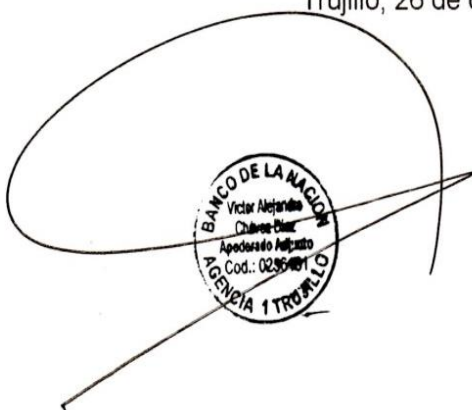
ADMINISTRADOR DEL BANCO DE LA NACION DE TRUJILLO

HACE CONSTAR:

Que: la srta. **Lesli Henriquez Lopez** identificada con **DNI N° 70927360**, estudiante del X ciclo de la escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, ha recolectado datos correspondientes al desarrollo de su trabajo de investigación en el Banco de la Nación ubicado en **Jirón Diego de Almagro 297**, en la ciudad de Trujillo.

Se expide el presente documento, a petición de la interesada.

Trujillo, 26 de octubre del 2017.



Nivel de vigor en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

vigor (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	0	0,0	0,0	0,0
	Alto	5	10,0	10,0	10,0
	Bajo	11	20,0	20,0	30,0
	Muy Bajo	35	70,0	70,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nivel de Dedicacion en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

Dedicación (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	0	0,0	0,0	0,0
	Alto	7	14,0	14,0	14,0
	Bajo	12	24,0	24,0	38,0
	Muy Bajo	31	62,0	62,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nivel de Absorcion en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

Absorcion (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	1	2,0	2,0	2,0
	Alto	4	8,0	8,0	10,0
	Bajo	20	40,0	40,0	50,0
	Muy Bajo	25	50,0	50,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nivel de estrés por el clima organizacional en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

POR EL CLIMA ORGANIZACIONAL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	11	22,0	22,0	22,0
	Alto	29	58,0	58,0	80,0
	Bajo	10	20,0	20,0	100,0
	Muy Bajo	0	0,0	0,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nivel de estrés por la estructura organizacional en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

POR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	20	40,0	40,0	40,0
	Alto	26	52,0	52,0	92,0
	Bajo	4	8,0	8,0	100,0
	Muy Bajo	0	0,0	0,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nivel de estrés por la influencia del líder en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

POR LA INFLUENCIA DEL LIDER (agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	25	51,0	51,0	51,0
	Alto	20	41,0	41,0	92,0
	Bajo	4	8,0	8,0	100,0
	Muy Bajo	0	0,0	0,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nivel de estrés por la falta de cohesión en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

POR LA FALTA DE COHESION(agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	24	48,0	48,0	48,0
	Alto	20	40,0	40,0	88,0
	Bajo	6	12,0	12,0	100,0
	Muy Bajo	0	0,0	0,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nivel de estrés por la falta de cohesión en los colaboradores del Banco de la Nación de Trujillo.

POR LA FALTA DE COHESION(agrupado)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Alto	24	48,0	48,0	48,0
	Alto	20	40,0	40,0	88,0
	Bajo	6	12,0	12,0	100,0
	Muy Bajo	0	0,0	0,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Parte de Base de Datos de Estrés Laboral

POR EL CLIMA ORGANIZACIONAL				POR LA ESTRUCTURA ORFGANIZACIONL				POR EL TERRITORIO ORGANIZACIONAL			POR LA TECNOLIGIA			POR INFLUENCIA DEL LIDER				POR FALTA DE COHESION				POR RESPALDO DEL GRUPO		
1	10	11	20	2	12	16	24	3	15	22	4	14	25	5	6	13	17	7	9	18	21	8	19	23
3	1	1	2	1	2	2	1	0	1	1	5	2	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1	0
3	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	6	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0
2	1	1	0	2	1	1	0	1	1	0	2	1	0	2	0	1	0	1	1	0	1	1	0	6
0	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	4	1	1	3	3	1	1	0	3	2	1	3	2	3
1	1	5	0	1	5	3	0	0	0	1	1	0	1	2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0
1	1	1	1	2	0	2	2	0	1	3	1	1	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	4
2	2	0	2	1	0	4	2	2	1	0	3	0	2	4	3	2	1	0	1	5	0	2	4	0
1	1	3	4	1	2	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	3	3	2	3	2
4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3
2	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	3	1	1	4	4	1	2	4	2	0	0	3	2	2
4	3	2	4	1	1	4	2	1	2	1	5	3	3	5	2	2	4	1	2	2	6	1	2	3
3	2	4	5	2	4	6	4	2	6	3	3	6	3	2	3	5	6	3	3	5	4	2	4	4
2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	4	1	2	1	0	2	3	5	2	1	5	4	3	1	0	2	2	0	4	2	1	4	2	1
6	1	4	6	1	4	3	5	0	2	3	1	6	3	1	0	4	0	5	0	4	3	4	4	2
3	4	1	3	1	5	3	1	5	3	2	5	1	1	1	0	0	3	0	4	3	2	4	3	1
5	4	2	2	1	1	1	2	5	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	1
3	5	3	3	3	3	2	0	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3	2	3	1
1	1	1	1	2	0	1	1	0	3	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	3	0	1	0
4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2
3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1
4	2	2	2	2	1	2	4	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	3	2	1	2	1	4

Base de Datos de Egagement

N°	vigor						Dedicacion					Absorcion					
	1	4	8	12	15	17	2	5	7	10	13	3	6	9	11	14	16
1	3	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
2	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	6	3	5	4	3	3	0	1
4	4	4	3	5	6	6	4	3	4	6	6	3	4	3	6	5	4
5	6	6	5	6	6	5	6	6	6	6	6	6	4	6	6	5	5
6	6	6	5	6	5	5	6	4	5	5	6	6	5	5	3	6	6
7	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5
8	5	4	6	4	5	6	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5	6
9	5	6	6	5	5	5	5	6	4	5	5	5	4	6	5	5	6
10	6	6	6	5	5	6	6	6	5	5	6	6	5	6	6	4	4
11	4	4	3	5	5	6	4	4	3	4	5	4	3	4	4	5	5
12	3	2	4	3	3	3	3	1	4	3	1	3	2	4	3	3	3
13	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	6	4	4	5	5	6	5
14	3	5	4	5	6	6	5	6	4	6	6	5	5	6	6	6	5
15	6	5	6	6	6	6	5	5	5	4	6	5	6	4	6	5	5
16	6	6	5	5	4	4	5	5	5	6	3	6	5	6	6	3	4
17	6	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	4
18	6	6	5	6	5	5	5	6	6	6	1	5	5	6	4	5	5
19	5	6	6	4	6	6	6	6	6	5	4	5	5	6	4	4	6
20	6	6	5	6	6	5	6	3	5	6	6	6	5	5	6	6	5
21	6	6	6	5	5	5	6	6	5	5	5	6	5	5	6	5	6
22	5	6	6	6	6	6	6	5	5	6	6	5	6	5	5	6	6
23	3	3	3	6	6	6	3	4	4	5	5	2	3	4	6	5	5
24	6	6	5	5	4	4	5	5	5	6	4	6	5	6	6	3	4
25	6	6	6	5	6	5	6	6	5	6	5	6	5	6	6	5	5

Alfa de crombach

N°	vigor						Dedicacion					Absorcion						total
	1	4	8	12	15	17	2	5	7	10	13	3	6	9	11	14	16	
1	3	5	1	5	5	2	5	4	6	4	5	4	5	1	2	4	4	65
2	2	4	2	2	2	4	5	2	2	2	5	5	4	2	2	4	2	51
3	1	4	2	5	4	5	4	2	4	2	4	2	5	3	5	6	5	63
4	5	5	4	4	3	4	2	6	6	6	4	5	4	3	5	3	4	73
5	6	6	5	4	6	6	6	6	3	5	5	5	5	6	5	4	4	87
6	5	4	6	4	4	3	2	5	6	5	6	6	6	6	2	6	5	81
7	4	3	3	5	3	5	5	4	6	4	3	9	3	3	5	5	2	72
8	5	2	5	5	5	4	4	6	5	4	4	5	5	3	4	4	5	75
9	5	5	4	6	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	76
10	6	4	4	6	6	5	5	3	5	6	4	4	6	5	5	5	6	85
11	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	4	4	6	2	4	82
12	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	2	6	4	88
13	3	3	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	8	6	2	6	5	85
14	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	3	4	4	5	5	5	86
15	6	4	5	5	5	5	5	6	5	4	5	4	5	5	6	5	5	85
	2.6	1.2	2.1	1.0	1.6	1.1	1.3	2.1	1.3	1.7	0.7	2.5	1.4	2.5	2.7	1.4	1.2	

k	17	N° ITEMS
+ vi	28.3	
vt	114	

sección	1.06
sección 2	0.75

alfa de cr 0.799

N°	clima organizacional				estructura organizacional				territorio organizacional			tecnologia			influencia del lider				falta de cohesion				Respaldo del grupo			total
	1	10	11	20	2	12	16	24	3	15	22	4	14	25	5	6	13	17	7	9	18	21	8	19	23	
1	3	5	1	5	5	2	5	4	6	4	5	4	5	1	2	4	4	4	5	4	5	1	2	4	4	94
2	2	4	2	2	2	4	5	2	2	2	5	5	4	2	2	4	2	2	5	5	4	2	2	4	2	77
3	1	4	2	5	4	5	4	2	4	2	4	2	5	3	5	6	5	2	4	2	5	3	5	6	5	95
4	5	5	4	4	3	4	2	6	6	6	4	5	4	3	5	3	4	6	4	5	4	3	5	3	4	107
5	6	6	5	4	6	6	6	6	3	5	5	5	5	6	5	4	4	5	5	5	5	6	5	4	4	126
6	5	4	6	4	4	3	2	5	6	5	6	6	6	6	2	6	5	5	6	6	6	6	2	6	5	123
7	4	3	3	5	3	5	5	4	6	4	3	9	3	3	5	5	2	4	3	9	3	3	5	5	2	106
8	5	2	5	5	5	4	4	6	5	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	5	109
9	5	5	4	6	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	4	4	4	4	2	5	5	109
10	6	4	4	6	6	5	5	3	5	6	4	4	6	5	5	5	6	6	4	4	6	5	5	5	6	126
11	5	5	5	5	6	5	5	6	5	5	5	5	4	4	6	2	4	5	5	5	4	4	6	2	4	117
12	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	2	6	4	6	5	6	5	6	2	6	4	128
13	3	3	5	5	5	5	5	6	5	6	5	5	8	6	2	6	5	6	5	5	8	6	2	6	5	128
14	6	6	5	5	6	6	5	5	5	5	6	3	4	4	5	5	5	5	6	3	4	4	5	5	5	123
15	6	4	5	5	5	5	5	6	5	4	5	4	5	5	6	5	5	4	5	4	5	5	6	5	5	124
VARIANZA	2.6	1.2	2.1	1.0	1.6	1.1	1.3	2.1	1.3	1.7	0.7	2.5	1.4	2.5	2.7	1.4	1.2	1.7	0.7	2.5	1.4	2.5	2.7	1.4	1.2	

k	25	N° ITEMS
+ vi	42.3	
vt	230	

sección	1.04
sección 2	0.82

alfa de cr 0.850